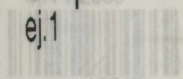


658.401

C17p1

ej.1

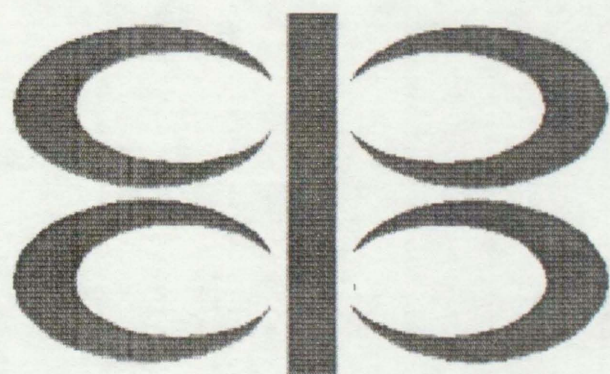


15743

CAMARA DE COMERCIO
DE BOGOTA
Top. CCB1023
ej.1 A2000



15743



CAMARA
DE COMERCIO DE BOGOTA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2000-2002

JULIO DE 2000



MISIÓN

Somos una institución de servicios, de carácter privado, sin ánimo de lucro, que promueve el desarrollo de la comunidad empresarial para la generación de riqueza y el mejoramiento en la calidad de vida en Bogotá y su región, con proyección nacional e internacional.

Brindamos seguridad jurídica a través del manejo eficiente de los registros públicos y cumplimos las demás funciones delegadas por la ley.

Somos una organización inspirada en principios éticos y realizamos nuestras funciones mediante el compromiso decidido del talento humano, eje fundamental de la institución.

VISIÓN

Ser la institución líder en el desarrollo empresarial dentro del contexto de una sociedad globalizada y en la promoción del mejoramiento de la calidad de vida en Bogotá y en la región; así como modelo a seguir en la prestación de los servicios públicos.

VALORES INSTITUCIONALES

- **COMPROMISO CON EL EMPRESARIO.**
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL.**
- **EXCELENCIA.**
- **SERVICIO AL CLIENTE.**
- **LIDERAZGO.**
- **TRABAJO EN EQUIPO.**
- **CREATIVIDAD.**
- **SER ETICOS.**

OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

Cientes

Generar
sentido de
pertenencia en
los afiliados

Consolidar rol
de la Cámara
como aliado del
Estado

Garantizar la
satisfacción y la
lealtad de los
clientes

Procesos

Consolidar y
difundir la imagen
institucional

Impulsar el
desarrollo
empresarial

Promover
formación
comunidad
empresarial

Optimizar
prestación
servicios
delegados

Ser líderes en
MASC a nivel
nacional e interno.

Tener rol
proactivo
problemas
Bogotá

Administrar con
eficiencia y
eficacia la entidad

Dinámica Organizacional

Desarrollar las
competencias
claves

Estimular
cultura
basada en
valores

Implantar
cultura
resultados

Optimizar
plataforma
tecnológica

Financiera

Mantener solidez
financiera y
patrimonial

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS

ESTRATÉGICOS

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
FINANCIERA	Mantener la solidez financiera y patrimonial.	<p>Garantizar la liquidez necesaria y la administración eficiente de los activos para poder llevar a cabo los proyectos y programas de la institución.</p> <p>Se busca maximizar los ingresos mediante la creación de nuevos productos y servicios y el fortalecimiento de los ya existentes, así como una política continua de racionalización del gasto, de tal manera que éste último sea ejecutado dentro de las políticas de eficiencia y austeridad.</p> <p>De esta forma, se fortalece patrimonialmente la entidad.</p>

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

DINÁMICA ORGANIZACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
	Desarrollar las competencias claves para el éxito de la institución.	<u>Competencias:</u> Son las características personales que la entidad identifica como claves para el cumplimiento de los roles y responsabilidades que se le han asignado a nuestros colaboradores, las cuales debemos desarrollar, mantener y recompensar. Ellas se generan a través de los conocimientos y habilidades que adquieren las personas, fundamentadas en los rasgos personales que le permiten cumplir los requerimientos de su misión en la organización.

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

DINÁMICA ORGANIZACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
	Estimular la creación de una cultura organizacional basada en valores.	<p>Los valores son la base fundamental que soporta el cumplimiento de la misión y, así mismo, nos permitirá alcanzar la visión de la institución.</p> <p>Se necesita que la misión, visión y valores sean compartidos por todos los funcionarios.</p>

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

DINÁMICA ORGANIZACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
	Implantar una cultura de resultados basada en indicadores de gestión.	<p>Generar dentro de la institución un sistema de medición orientado a monitorear el desempeño de la organización permitiendo integrar la planeación con la acción.</p> <p>Se pretende estimular la cultura del logro para motivar el recurso humano y hacerlo partícipe y responsable del cumplimiento de la visión y misión de la entidad.</p> <p>“Lo que no se mide, no se administra; lo que no se administra, no se mejora”</p>

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

DINÁMICA ORGANIZACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
	Optimizar la plataforma tecnológica para la prestación de los servicios.	La institución como entidad que presta servicios de información, se ha apoyado de manera exitosa en tecnologías de punta; por ello permanentemente debe analizar los recursos tecnológicos que hoy soportan los diferentes servicios, de manera tal, que se asegure el máximo nivel de satisfacción de nuestros clientes.

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
	PROCESOS Impulsar el desarrollo empresarial.	Apoyar permanentemente a las empresas para sostener y ampliar sus mercados nacionales e internacionales; para tal fin, las apoyará para que incrementen su nivel de productividad y competitividad; y para la consecución de negocios rentables. Así mismo, promoverá la creación de nuevas empresas estables y duraderas con el propósito de ampliar la base productiva y coadyuvar a superar la crisis de pobreza y desempleo.

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
PROCESOS	Promover la formación de una comunidad empresarial y ejercer su vocería.	<p>Formación: Crear un tejido empresarial que agrupe a los empresarios de los diversos sectores económicos, basado en relaciones de cooperación y compromiso con su sector y con la comunidad en general.</p> <p>Comunidad empresarial: Crear una organización que lidere la vinculación de los empresarios para desarrollar el nuevo rol de rentabilidad social que deben cumplir frente a sus propios negocios y a la sociedad.</p> <p>Ejercer su vocería: Representar y ser interlocutor de los intereses generales de la comunidad empresarial.</p>

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
	PROCESOS Optimizar la prestación de los servicios públicos delegados por el Estado.	La Cámara debe lograr que los servicios públicos a su cargo se presten con los mayores estándares de eficiencia, eficacia y economía. La eficiencia procurará el aprovechamiento de los medios existentes para maximizar su utilización, la eficacia el logro oportuno y óptimo de los resultados prometidos y la economía el manejo racionalizado de los recursos.

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
PROCESOS	Ser líder en los métodos alternativos de solución de conflictos a nivel nacional e internacional.	Desarrollar actividades, a nivel jurídico, administrativo y tecnológico, que promuevan el arbitraje y la conciliación, y mantengan el liderazgo del Centro en los escenarios nacionales e internacionales, mediante la investigación y desarrollo de nuevos productos y servicios.

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
PROCESOS	Tener un rol proactivo en la solución de problemas críticos de la ciudad y la región.	<p><u>Rol Proactivo:</u> Formular propuestas y soluciones que apunten a mejorar la calidad de vida; crear un entorno que proporcione ventajas competitivas a la actividad empresarial y consolidar una cultura de responsabilidad, compromiso y cooperación de los actores público, privado y no gubernamental.</p> <p><u>Solución de problemas críticos:</u> Tener la capacidad de orientar la gestión cívica y social hacia problemas que además de afectar la calidad de vida, impacten negativamente el desarrollo de la actividad empresarial. Colaborar con las entidades distritales que desarrollan programas asociados a los problemas que más inciden en la creación de un entorno favorable para la actividad empresarial.</p>

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
	PROCESOS Administrar la entidad con altos estándares de eficiencia y eficacia.	La entidad deberá hacer el mejor uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos para mejorar permanentemente los estándares de servicio y su nivel de productividad.

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
CLIENTES	Generar sentido de pertenencia en los afiliados con la Cámara..	Transmitir al afiliado la importancia de pertenecer a la Cámara y lograr su acercamiento, a través de la generación de escenarios de participación que permitan el compromiso mutuo y una comunicación de doble vía.

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
CLIENTES	Consolidar el rol de la Cámara como aliado estratégico del Estado.	<p>La Cámara está llamada a cumplir un papel protagónico apoyando al Estado en acciones que contribuyan a mejorar el entorno empresarial y social.</p> <p>Administrar con excelencia la prestación de los servicios públicos delegados por el Estado.</p>

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
CLIENTES	Garantizar la satisfacción y lealtad del cliente.	Identificar y conocer los clientes para enfocar los servicios y programas en función de sus necesidades y expectativas, creando valores agregados que generen una relación permanente de doble vía con la entidad.

DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIPCIÓN
CLIENTES	Consolidar y difundir la imagen institucional.	Divulgar los servicios y programas de la Cámara para posicionarla entre los empresarios y la comunidad como una entidad de carácter privado altamente comprometida con el desarrollo empresarial y social de la ciudad y su región.

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS **EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:**

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
FINANCIERA	Mantener la solidez financiera y patrimonial.	<ul style="list-style-type: none">• Optimización en la administración del activo.• Maximización y diversificación de los ingresos.• Racionalización del gasto.

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

DINÁMICA ORGANIZACIONAL	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
	Desarrollar las competencias claves para el éxito de la institución.	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de competencias.• Capacitación basada en competencias claves.• Afinamiento de los procesos de selección, promoción y evaluación del desempeño.
	Estimular la creación de una cultura organizacional basada en valores.	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación de los valores institucionales en la organización.

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

DINÁMICA ORGANIZACIONAL	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
	Implantar una cultura de resultados basada en indicadores de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación e implementación de los indicadores de gestión. • Reconocimiento por resultados.
	Optimizar la plataforma tecnológica para la prestación de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización tecnológica. • Comercio electrónico: <ul style="list-style-type: none"> - Conexión a internet. - Portal empresarial. - Tienda virtual. - Entidad certificadora. • Datawarehouse. • Outsourcing a otras cámaras para el manejo de los registros públicos.

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
PROCESOS	Impulsar el desarrollo empresarial.	<ul style="list-style-type: none">• Construcción Centro Empresarial Salitre.• Consolidación del Centro Nueva Empresa.• Simplificación de trámites.• Creación Fundación Universidad Empresarial.• Reforma Laboral.• Inversión extranjera - Comercio internacional.• Fortalecimiento del CDE.• Fortalecimiento de la relación con el Foro de Presidentes.• Comercio electrónico. (*)• Interacción Universidad-Empresa para la investigación.

(*) Este proyecto apunta a mas de un objetivo estratégico.

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

PROCESOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
	Promover la formación de una comunidad empresarial y ejercer su vocería.	<ul style="list-style-type: none">• Investigaciones en conocer y analizar liderazgos empresariales e instituciones.• Fundamentos y principios para una ética empresarial.• Marketing social corporativo.• Construir la organización empresarial.• Consulta permanente para ejercer vocería.
	Optimizar la prestación de los servicios públicos delegados por el Estado.	<ul style="list-style-type: none">• Obtención de la certificación de la Norma ISO 9001.

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
PROCESOS	Ser líder en los métodos alternativos de solución de conflictos a nivel nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none">• Conciliación comunitaria a nivel urbano.• Conciliación comunitaria a nivel rural.• Conciliación escolar.• Implementación de nuevos modelos de resolución de conflictos.• Segmentación y comercialización de los servicios del Centro a nivel nacional e internacional.• Implementación tecnológica de imágenes.• Desarrollos a través de internet.

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

PROCESOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
	Tener un rol proactivo en la solución de problemas críticos de la ciudad y la región.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad ciudadana. • Competitividad de la ciudad y la región: <ul style="list-style-type: none"> - Creación Consejo de Competitividad. - Plan de Desarrollo Económico para Bogotá y la región. - Promoción de ciudad. • Veedurías ciudadanas. • Administración de megabibliotecas del Distrito. • Programa computadores para educar. • Promoción de la cultura urbana. • Consultorio Habitat Urbano Local. • Estudios e investigaciones sobre la ciudad y la región.
	Administrar la entidad con altos estándares de eficiencia y eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de la certificación de la Norma ISO 9001. (*) • Formulación e implementación de los indicadores de gestión. (*)

(*) Este proyecto apunta a mas de un objetivo estratégico.

DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

CLIENTES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
	Generar sentido de pertenencia en los afiliados con la Cámara.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa. • Consulta permanente para ejercer vocería.(*)
	Consolidar el rol de la Cámara como aliado estratégico del Estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de la certificación de la Norma ISO 9001. (*) • Simplificación de trámites. (*) • Programa anticorrupción. • Administración. de megabibliotecas del Distrito.(*)
	Garantizar la satisfacción y lealtad del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentación del mercado. • Datawarehouse. (*)
	Consolidar y difundir la imagen institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de una estrategia de comunicación integral.

(*) Este proyecto apunta a mas de un objetivo estratégico



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
DESCRIPCIÓN DE LOS PROYECTOS Y
PROGRAMAS A DESARROLLAR
2000-2002

DICIEMBRE DE 2000

I. DIMENSION FINANCIERA

OBJETIVO: MANTENER LA SOLIDEZ FINANCIERA Y PATRIMONIAL

1. PROYECTO:

OPTIMIZACIÓN EN LA ADMINISTRACION DEL ACTIVO

DESCRIPCIÓN:

Evaluar de manera continua el estado de los activos fijos de la entidad buscando incrementar la eficiencia de los mismos, la aplicación de otros sistemas de utilización, analizando las mejores alternativas de reposición en caso de obsolescencia. En cuanto a los activos financieros se refiere, se manejarán de acuerdo con las políticas establecidas por la Junta Directiva con el propósito de alcanzar con la máxima seguridad, la mejor rentabilidad posible y los menores costos en su administración. ✓

2. PROYECTO:

MAXIMIZACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LOS INGRESOS

DESCRIPCIÓN:

Se busca la creación de nuevos productos y servicios generadores de ingresos con el fin de aumentar la participación de los ingresos privados dentro del total de ingresos de la entidad. Adicionalmente, mediante la permanente revisión de los productos ya existentes, se pretende incrementar de manera importante los ingresos generados por estos. ✓

3. PROYECTO:

RACIONALIZACIÓN DEL GASTO

DESCRIPCIÓN:

Se implementó el sistema de outsourcing para el proceso de compras y suministros de útiles de oficina, aseo y cafetería, y su objetivo es obtener una racionalización en el consumo de estos artículos, apoyados en un eficiente sistema de control y en la realización de estudios de benchmarking. Adicionalmente, se reducen los costos inherentes al manejo de inventarios y almacén. Para el primer año, se ha fijado una meta de ahorro del 20% en los consumos de estos artículos. ✓

II. DIMENSION DINAMICA ORGANIZACIONAL

2.1 OBJETIVO: DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS CLAVES PARA EL ÉXITO DE LA INSTITUCIÓN

1. PROYECTO: IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS ✓

DESCRIPCIÓN:

La clave para articular una estrategia organizacional y coherente con el fin de mejorar el nivel de productividad y alcanzar un mayor desarrollo de la gestión interna de los recursos humanos, está basada en el trabajo de competencias, es decir, en la identificación de los comportamientos individuales de todos los colaboradores de la institución que combinados con los atributos culturales y capacidades organizacionales, contribuyen al desempeño exitoso y al logro de la visión. ✓

2. PROYECTO: CAPACITACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS CLAVES ✓

DESCRIPCIÓN:

Como consecuencia del proceso de identificación de las competencias organizacionales e individuales, se diseñará un proceso de capacitación, que permita el desarrollo y/o fortalecimiento de las competencias requeridas. ✓

3. PROYECTO: AFINAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN, PROMOCIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DESCRIPCIÓN:

Para que una empresa se pueda beneficiar de la gestión por competencias, es necesario que los procesos de recursos humanos respondan al modelo como parte de la cultura organizacional, con ello, el proceso de selección contribuye a la vinculación de funcionarios con las competencias requeridas, así mismo, el desarrollo de carrera y la medición de resultados con base en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se fundamentan en dichas competencias. ✓

2.2 OBJETIVO: ESTIMULAR LA CREACIÓN DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL BASADA EN VALORES

1. PROYECTO:

INCORPORACIÓN DE LOS VALORES INSTITUCIONALES EN LA ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Con este proyecto se pretende implementar una estrategia a largo plazo, que permita contribuir al desarrollo personal y al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, alineando la misión y los valores de estos con los de la Cámara, fortaleciendo un ambiente de trabajo sano, creativo, responsable y participativo, de tal manera que se puedan crear estrategias que impulsen una mayor participación de los funcionarios en la vida ciudadana y se tenga una clara actitud de servicio dirigido al empresario, a la comunidad y al estado. ✓

2.3 OBJETIVO: IMPLANTAR UNA CULTURA DE RESULTADOS BASADA EN INDICADORES DE GESTIÓN

1. PROYECTO:

FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN:

El desarrollo de este proyecto contempla los siguientes aspectos: Diseñar el sistema integral de indicadores de gestión bajo la metodología del balanced scorecard al primer nivel de la organización, así como en las vicepresidencias, gerencias, direcciones, departamentos y sedes. Elaborar el mapa de enlaces causa – efecto que permita comunicar a los empleados de la Cámara los objetivos estratégicos y sus correspondientes interrelaciones. Alinear los indicadores de gestión con los procesos de planeación, definición de metas, presupuestación y evaluación para el desarrollo. ✓

2. PROYECTO:

RECONOCIMIENTO POR RESULTADOS ✓

DESCRIPCIÓN:

Un desempeño sostenible en la Cámara se logrará cuando se cree y entregue el valor adecuado a los distintos grupos de interés de la institución. El proceso de definición de paga variable implica establecer los indicadores de desempeño y de mejoramiento que deban formar parte del acuerdo de actuación y pago. ✓

2.4 OBJETIVO: OPTIMIZAR LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. PROYECTO: **ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA**

DESCRIPCIÓN:

En los últimos años la Cámara ha estado a la vanguardia del desarrollo tecnológico. Con la visión de que en el mediano plazo nos convirtamos en una "cámara virtual" a fin de ofrecer cada vez mejores y eficientes servicios, y para prepararnos a prestar el servicio de outsourcing a otras cámaras del país, la entidad debe permanentemente actualizar su infraestructura tecnológica. En este orden de ideas este proyecto está dividido en dos frentes: 1. Actualización del sistema de imágenes. 2. Actualización de los sistemas de computación centrales. (Mainfrain - IBM) ↓

2. PROYECTO: **COMERCIO ELECTRONICO - CONEXIÓN A INTERNET**

DESCRIPCIÓN:

El propósito de este proyecto es crear una cultura en el sector empresarial del uso del internet, como herramienta para hacer negocios, para llegar en una segunda etapa a realizar transacciones comerciales a través del comercio electrónico. Como fase numero uno de este proyecto se adelantará un agresivo programa de conexión de los afiliados a la red de internet. Con este servicio se busca que los afiliados tengan un acceso gratuito a internet a través de la infraestructura y comunicaciones de la Entidad sin ningún costo. ✓

3. PROYECTO:

COMERCIO ELECTRONICO - PORTAL EMPRESARIAL (www.empresario.com.co)

DESCRIPCIÓN:

El Portal Empresarial es el nuevo servicio por internet de la Cámara a la comunidad empresarial con énfasis en los afiliados y empresarios. A través de este sitio conectado a las redes de internet se buscan tres grandes objetivos: 1. Suministrar información útil para el empresario (bases de datos de ofertas y demandas, licitaciones, empresas afiliadas, boletines, indicadores de la ciudad, informes sectoriales, etc.). 2. Orientar el tráfico dentro de internet hacia sitios previamente evaluados que contengan información de interés para la comunidad virtual empresarial. 3. Servir de canal permanente de comunicación de doble vía entre la Cámara y los empresarios, y los empresarios entre sí. ✓

4. PROYECTO:

COMERCIO ELECTRONICO - TIENDA VIRTUAL (www.tiendaempresarial.com.co)

DESCRIPCIÓN:

Es la implementación del uso del comercio electrónico para vender productos y/o servicios de la Cámara al público en general a través de internet. Desde este sitio en la red los empresarios y el público pueden efectuar las siguientes transacciones: renovación de matrícula, compra de publicaciones, inscripción a cursos y seminarios, utilizando como medio de pago la tarjeta de crédito. Posteriormente se irán incorporando los de más productos de la Cámara para su venta. ✓

5. PROYECTO:

COMERCIO ELECTRONICO - ENTIDAD CERTIFICADORA. (Certicámara)

DESCRIPCIÓN:

Para apoyar el desarrollo del comercio electrónico en el país, y como fuente de generación de nuevos ingresos privados para la entidad, la Cámara promoverá la creación de una entidad certificadora, con la participación de otras cámaras de comercio del país, con el fin de expedir certificados digitales.

Este proyecto se enmarca dentro de lo dispuesto en la Ley 527 de Agosto de 1.999 sobre comercio electrónico donde en su artículo 29 faculta a las cámaras de comercio, previo cumplimiento de los requisitos, a actuar como entidades de certificación.

6.PROYECTO:
DATAWAREHOUSE

DESCRIPCIÓN:

Adquisición e implementación de una herramienta automatizada que permite de manera estructurada almacenar información relevante de la Cámara para ser consultada de forma tal que soporte la toma de decisiones. Con este proyecto se busca poder utilizar toda la información que tiene la Cámara en una forma útil para atender a los clientes de manera eficiente con el conocimiento que adquirimos de cada uno de ellos.

7. PROYECTO:
OUTSOURCING A OTRAS CAMARAS PARA EL MANEJO DE LOS REGISTROS PUBLICOS

DESCRIPCIÓN:

Este proyecto se enmarca dentro de las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio para crear el registro único nacional. Consiste en conectar a todas las cámaras del país de tal manera que cualquier empresario pueda hacer trámites en cualquier ciudad. La Cámara como líder en tecnología recogerá la información del registro mercantil de las cámaras más pequeñas que le sean asignadas y las almacenará en bodegas de datos para su administración. Las cámaras pequeñas estarán conectadas con terminales a la central de Bogotá.

III. DIMENSIÓN PROCESOS

3.1 OBJETIVO: IMPULSAR EL DESARROLLO EMPRESARIAL

1. PROYECTO:

CONSTRUCCION CENTRO EMPRESARIAL SALITRE

DESCRIPCIÓN:

Con el fin de promover la competitividad de la ciudad y del sector empresarial, la Cámara tiene previsto adelantar, cuando lo considere la Junta Directiva, la construcción de un Centro Empresarial ubicado en Ciudad Salitre. Este centro se convertiría en polo de desarrollo de la comunidad empresarial bogotana, se dotaría con las mejores herramientas y tecnología de punta, de tal manera que facilite a los empresarios la inserción en los mercados internacionales, tendría una infraestructura que apoye a los empresarios bogotanos a enfrentar la globalización de la economía. Así mismo, el centro contaría con un auditorio que serviría como recinto para el desarrollo de la actividad empresarial y también cultural al servicio de la comunidad. ✓

2. PROYECTO:

CONSOLIDACION DEL CENTRO NUEVA EMPRESA

DESCRIPCIÓN:

Este proyecto contempla la realización de las siguientes actividades :

- Descentralización de servicios a creadores de empresa a través de todas las sedes de la Cámara con el fin de lograr un mayor impacto y cobertura.
- Diseño, desarrollo y montaje en internet de un web site especializado en creación de empresas.
- Consolidación de una plataforma regional de apoyo a la creación de empresas.
- Campaña de comunicación educativa sobre el empresario como actor de progreso y de la empresa como motor de desarrollo, dirigiendo los esfuerzos principalmente a la población más joven.
- Foros, encuentros, programas televisados (canales regionales) y tertulias orientados a difundir los valores, principios y enseñanzas empresariales.
- Transferencia del modelo Centro Nueva Empresa a otras cámaras de comercio del país.

3. PROYECTO: **SIMPLIFICACION DE TRAMITES**

DESCRIPCIÓN:

Con el fin de mejorar el nivel de competitividad de la ciudad y reducir los costos de transacción, la Cámara con el apoyo financiero del BID, la cooperación de la administración Distrital y el gobierno nacional, llevará a cabo un proyecto de simplificación de tramites que busca crear una ventanilla única para constituir una nueva empresa en la ciudad y también para adelantar los tramites de formalización de las existentes. ✓

4. PROYECTO: **CREACION DE LA FUNDACION UNIVERSIDAD EMPRESARIAL**

DESCRIPCIÓN:

Brindar formación técnica profesional a los bachilleres, utilizando la metodología alemana de la educación dual, que combina un aprendizaje práctico en la empresa y una educación teórica en las aulas. Este programa está dirigido a satisfacer las necesidades de formación del empresario bogotano y se desarrollará con el aporte del gobierno alemán a través de la Cámara Colombo Alemana.

5. PROYECTO: **REFORMA LABORAL**

DESCRIPCIÓN:

En alianza con las cámaras de Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Neiva y Manizales, la Cámara de Comercio de Bogotá promoverá la elaboración de un proyecto de reforma laboral de manera participativa que tenga en cuenta las necesidades y propuestas de los empresarios, de los trabajadores, los estudiantes, los sindicatos, los desempleados y la academia. Se busca crear un marco normativo que sin vulnerar los derechos de los trabajadores, permita en un mundo globalizado, mejorar la competitividad de la actividad empresarial, y fomentar la generación de empleo. ✓

6. PROYECTO: **FORTALECIMIENTO DEL CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

DESCRIPCIÓN:

Transformación del CDE en un Centro de Productividad para Bogotá, con base en las siguientes acciones estratégicas:

- Articulación de los servicios de consultoría del CDE a las estrategias de desarrollo regional, a los conglomerados sectoriales de exportación y a las actividades económicas más dinámicas de la ciudad. Enfoque selectivo de atención a las empresas.
- Consolidación de una oferta de consultoría y asesoría técnica especializada para pymes de la ciudad.
- Fortalecimiento de un esquema de consecución de recursos con organismos nacionales e internacionales, que permita seguir subsidiando servicios de consultoría a pymes.
- Posicionamiento del CDE como ente articulador de la oferta regional de servicios de consultoría y asesoría para pymes.
- Establecimiento de un esquema de información permanente sobre la situación, necesidades, logros y visión de las pymes de Bogotá, a partir de la acción del CDE.
-

7. PROYECTO:

FORTALECIMIENTO DE LA RELACION CON EL FORO DE PRESIDENTES

DESCRIPCIÓN:

Desarrollar proyectos en conjunto Cámara y el Foro de Presidentes, que tengan un impacto significativo tanto para el empresario como para la comunidad. El proyecto central es la creación de una comunidad empresarial en Bogotá que tenga sentido de responsabilidad social. ✓

8.PROYECTO:

INTERACCION UNIVERSIDAD - EMPRESA PARA LA INVESTIGACION

DESCRIPCIÓN:

Crear mecanismos de información, divulgación y de comunicación sobre las necesidades reales de investigación, de desarrollo tecnológico e innovación del sector productivo, de tal manera que se pueda lograr una articulación con la oferta de investigación de las universidades y otros centros tecnológicos y docentes.

Este programa cuenta con la participación de Tecnos, Asociación para el Avance de la Ciencia ACAC, el SENA, Corporación Innovar, Colciencias, Comisión de Ciencia y Tecnología, ASCUN, Universidades, Foro de Presidentes y Afiliados de la Cámara.

3.2 OBJETIVO: PROMOVER LA FORMACION DE UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL Y EJERCER SU VOCERIA

1. PROYECTO:

INVESTIGACIONES PARA CONOCER Y ANALIZAR LIDERAZGOS EMPRESARIALES E INSTITUCIONES.

DESCRIPCIÓN:

Conocer y analizar liderazgos empresariales e institucionales que promuevan la organización de empresarios para crear relaciones de cooperación y compromiso con su sector y con la comunidad en general. Realizar sondeos, conocer las opiniones de los empresarios y analizar experiencias en Colombia y en el exterior

2. PROYECTO:

✓ **FUNDAMENTOS Y PRINCIPIOS PARA UNA ETICA EMPRESARIAL**

DESCRIPCIÓN:

Definir la filosofía, valores y principios que deben orientar a las empresas para ser reconocidas por la comunidad como organizaciones socialmente responsables. Busca dentro de los empresarios poner en práctica los valores éticos.

3. PROYECTO:

CONSTRUCCIÓN DE LA COMUNIDAD EMPRESARIAL

DESCRIPCIÓN:

✓ Se desarrollará una organización que lidere la vinculación de los empresarios de la ciudad para desarrollar el nuevo rol de rentabilidad social que deben cumplir frente a sus propios negocios y a la sociedad en general.

3.3 OBJETIVO: OPTIMIZAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DELEGADOS POR EL ESTADO

1. PROYECTO:

OBTENCION DE LA CERTIFICACION DE LA NORMA ISO 9001

DESCRIPCIÓN:

Con el propósito de hacer más eficiente la administración de los registros públicos y ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, la Cámara adelantará el proceso para obtener la certificación de calidad ISO 9001. Una vez se obtenga la certificación, sigue siendo un proceso continuo para mantener los más altos estándares de calidad.

3.4 OBJETIVO: SER LIDER EN LOS METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL

1. PROYECTO:

CONCILIACION COMUNITARIA A NIVEL URBANO

DESCRIPCIÓN:

Los estudios realizados en diferentes zonas de la ciudad, han revelado un alto grado de violencia familiar y vecinal, sin que exista un medio diferente para resolverlos, ya que la justicia tradicional se percibe lejana en estas comunidades. Por ello es necesario establecer mecanismos idóneos y cercanos para resolver de manera rápida los conflictos que surgen.

El objetivo es construir espacios de participación ciudadana que permitan la utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos. El propósito radica en concentrar esfuerzos en determinadas zonas de la ciudad, para obtener un gran impacto en la comunidad, alterando las formas típicas de manejo del conflicto, a través de la utilización de la conciliación como medio alterno en pro de la convivencia y de la solidaridad ciudadana.

El programa se adelantará inicialmente en las comunidades de Engativá y Altos de Cazucá.

2. PROYECTO:

CONCILIACION COMUNITARIA A NIVEL RURAL

DESCRIPCION:

Con la experiencia adquirida a nivel urbano, se buscara diseñar e implementar una metodología que permita trasladar a las zonas rurales en conflicto el modelo de conciliación y mediación comunitaria. El proyecto buscará el apoyo de recursos del Plan Colombia.

3. PROYECTO:

CONCILIACION ESCOLAR

DESCRIPCION:

La dinámica del conflicto en las comunidades educativas contribuye al malestar de los diversos actores involucrados en la formación de los jóvenes de nuestro país. Por esta razón este programa busca hacer uso de la conciliación como posibilidad de transformación en las prácticas sociales involucrando paulatina y secuencialmente a los directivos, docentes, padres de familia y jóvenes para apoyar la convivencia y desarrollar procesos de formación cualificados que contribuyen al desarrollo de habilidades en el manejo del conflicto. Así, se busca modificar la concepción que del conflicto y de su manejo existe en nuestro entorno integrándolo a la formación de los jóvenes. Este proyecto busca implementar esta metodología a la mayor cantidad de colegios en la ciudad. Para lograr un mayor nivel de impacto, se buscará trabajar con la Secretaria de Educación del Distrito.

4. PROYECTO:

IMPLEMENTACION DE NUEVOS MODELOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

DESCRIPCION:

Ampliar los servicios del Centro hacia nuevos esquemas de resolución de conflictos. Ello supone un portafolio de productos más amplio y especializado para ofrecer a la comunidad en general.

5. PROYECTO:

SEGMENTACION Y COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE ARBITRAJE EN EL ÁMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL

DESCRIPCIÓN:

Teniendo en cuenta el liderazgo que en el tema tiene el Centro de Arbitraje y Conciliación de la institución, desarrollaremos proyectos que nos permita promover una utilización más amplia de nuestros servicios especialmente en temas de capacitación, divulgación, pasantías, consultorías y asesorías. Así, el modelo conceptual de la Cámara incrementará su posicionamiento en el ámbito nacional e internacional. Todos estos programas deberán ser autofinanciables.

6. PROYECTO:

IMPLEMENTACION TECNOLOGIA DE IMÁGENES EN EL CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION

DESCRIPCIÓN:

Teniendo en cuenta los continuos cambios y avances de la tecnología, es necesario para el Centro innovar en el mundo jurídico, a través de la prestación de sus servicios en una forma más tecnificada. Es por ello que nos proponemos para prestar un mejor servicio a los usuarios y con base en la experiencia desarrollada en la administración de los registros públicos, digitalizar la información, evitando el flujo manual de documentos y eliminando cualquier riesgo en su manejo.

7. PROYECTO:

DESARROLLOS A TRAVES DE INTERNET PARA EL CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION

DESCRIPCIÓN:

Una vez digitalizada la información del Centro se facilitará la comunicación en línea con nuestros usuarios, permitiendo a los apoderados y partes dentro de los procesos adelantados el vigilar y adelantar sus trámites desde sus propias oficinas vía internet.

3.5 OBJETIVO: TENER UN ROL PROACTIVO EN LA SOLUCION DE LOS PROBLEMAS CRITICOS DE LA CIUDAD Y LA REGION

1. PROYECTO:

SEGURIDAD CIUDADANA

DESCRIPCIÓN:

Con el propósito de mejorar la seguridad ciudadana en Bogotá, se implementara una estrategia que propone acciones para

- ✓ aumentar el pie de fuerza de la policía, desarrollar las Unidades Penales de Justicia Rápida, un nuevo esquema de patrullaje mixto cívico – policial, que se desarrollará de manera descentralizada a través de las sedes de la entidad, establecer la red de vigilancia por circuitos cerrados de televisión, crear el Consejo de Política de Seguridad, y adelantar programas de prevención ciudadana.

Como segunda etapa, una vez se defina por parte de la Junta Directiva, se llevará a cabo un programa para luchar contra el secuestro.

2. PROYECTO:

COMPETITIVIDAD DE LA CIUDAD Y LA REGION - CREACION DEL CONSEJO REGIONAL DE COMPETITIVIDAD

DESCRIPCIÓN:

- ✓ Se trata de convocar a los empresarios, a los gremios, a la academia, a las organizaciones sociales y a las administraciones del orden distrital y departamental, para que se promueva y desarrolle una plataforma regional que propicie un entorno económico productivo en el que las compañías puedan crear ventajas competitivas. La misión del consejo será generar la transformación de la calidad de vida en Bogotá y su región mediante la articulación de una sociedad competitiva, que concerta para desarrollar un entorno regional productivo para compañías de proyección internacional y con una nueva cultura ciudadana.

3. PROYECTO:

COMPETITIVIDAD DE LA CIUDAD Y LA REGION - PLAN DE DESARROLLO ECONOMICO PARA BOGOTA Y LA REGION

DESCRIPCIÓN:

Formular para Bogotá y los municipios de la región en el Marco del Consejo de Competitividad, un plan de desarrollo económico a diez años, que sirva para orientar las decisiones de política y las acciones prioritarias para promover el desarrollo económico de la región.

4. PROYECTO:

COMPETITIVIDAD DE LA CIUDAD Y LA REGION - PROMOCION DE CIUDAD

DESCRIPCIÓN:

El propósito del proyecto es mercadear internacionalmente a Bogotá y su región, a fin de lograr mejorar la imagen internacional de la ciudad, y por ende del país. Particularmente, en la proyección internacional de la ciudad son objetivos promover las exportaciones de los productos originados en la ciudad y a su vez, atraer inversiones hacia proyectos productivos locales. Por tanto, el principal público objetivo de la promoción internacional de Bogotá son las compañías con potencial interés de invertir en Latinoamérica o firmas presentes en la región y que estén evaluado relocalizarse.

5. PROYECTO: **VEEDURIAS CIUDADANAS**

DESCRIPCIÓN:

Fortalecer el rol de veedor cívico de la Cámara, evaluando y proponiendo soluciones para mejorar la gestión de las entidades Distritales y/o el impacto de proyectos estratégicos que ejecute el Distrito y que deban contribuir a mejorar el entorno urbano para la actividad empresarial de la ciudad. Las veedurías se centrarán en hacer un seguimiento al cumplimiento del Plan de Desarrollo del Alcalde, y a la gestión de las entidades públicas particularmente en las secretarías de Hacienda, Salud, Educación, Tránsito, Policía Metropolitana, el IDU, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, Planeación Distrital, gestión de los alcaldes locales e indicadores de impacto para evaluar las prioridades del plan de desarrollo. Las veedurías a proyectos urbanos estratégicos para mejorar el entorno urbano se centrarán en Transmilenio, descontaminación del río Bogotá, mejoramiento del aeropuerto El Dorado, avenida longitudinal regional. Se hará también seguimiento a la implementación del POT.

6. PROYECTO: **ADMINISTRACION MEGABIBLIOTECAS DEL DISTRITO (Bibliocámara)**

DESCRIPCIÓN:

La Cámara, mediante la creación de una entidad sin ánimo de lucro, asumirá la administración de 3 megabibliotecas metropolitanas (Simón Bolívar, Tintal y Tunal) y 6 bibliotecas locales, que integradas en red con otras bibliotecas como la Luis Angel Arango y las 11 de Colsubsidio, fortalecerán la educación generando conocimiento y un mejor uso del tiempo libre, contribuyendo a la calidad de vida de los bogotanos.

7. PROYECTO: **PROGRAMA COMPUTADORES PARA EDUCAR**

DESCRIPCIÓN:

✓ Dentro de los programas que se están diseñando para convertir en realidad la Agenda de Conectividad - el salto a internet - con la colaboración de la Presidencia de la República, los Ministerios de Educación, Comunicaciones, el Sena y Corferias se adelanta este programa que busca proveer de posibilidades de acceso a las tecnologías de información y comunicaciones a las nuevas generaciones y a la comunidad formando un país mejor preparado para el mundo moderno. Se pretende obtener una donación masiva de computadores dados de baja por entidades públicas y empresas privadas, para reacondicionarlos y entregarlos a las escuelas publicas con menores recursos económicos en todo el país. Este proyecto se desarrolla con orientación del Gobierno Canadiense que lo ha llevado a cabo desde 1993 con inmenso éxito.

8. PROYECTO:

PROMOCION DE LA CULTURA URBANA

DESCRIPCIÓN:

Este proyecto busca apoyar y promover la cultura, el conocimiento y la capacitación en la ciudad buscando una mejor calidad de vida para la región. Este proyecto que ya cuenta con la vinculación de las principales universidades de la ciudad y con varios colegios, buscará ampliar su cobertura y nivel de impacto en la ciudad.

9. PROYECTO:

CONSULTORIO HABITAT URBANO LOCAL

DESCRIPCIÓN:

Consolidar un sistema mediante el cual los estudiantes universitarios de diferentes disciplinas dirigidos por los profesores, brinden asesoría a la ciudadanía en temas relacionados con el hábitat urbano y la ayuden a preparar proyectos de interés colectivo. Con este proyecto se prestará un servicio a la comunidad y de igual forma será un ejercicio académico para los estudiantes participantes. El propósito es poner en marcha la prueba piloto en la localidad de Chapinero para posteriormente replicar el proyecto en otras localidades.

10. PROYECTO:

ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SOBRE LA CIUDAD Y LA REGION - COMO APOYO A LA GESTION EMPRESARIAL -

DESCRIPCIÓN:

Realizar análisis de indicadores sobre la ciudad y la región que le sirvan a la Cámara para orientar sus programas al desarrollo empresarial, a los empresarios para conocer sus limitaciones y posibilidades que les ofrece el entorno local e internacional y así mismo brindarles información oportuna que les permita conocer el comportamiento de los indicadores económicos y sociales claves.

Los estudios e investigaciones que la Cámara adelantará tratarán sobre el comportamiento anual de la economía de Bogotá y Cundinamarca, el plan económico y de competitividad empresarial de la región, el mercado externo y la oferta exportable de Bogotá y la región, el perfil de los conglomerados regionales estratégicos, los problemas estructurales de la pequeña y mediana empresa, las características (competencias) del recurso humano y las necesidades de capacitación que demandan las empresas, y el impacto de los costos de transacción en la actividad empresarial (tramitología). Así mismo, se continuará con los observatorios sobre el comportamiento de la seguridad, el empleo, el tema social y el tema político en la ciudad.

11. PROYECTO:

ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SOBRE LA CIUDAD Y LA REGION - COMO APOYO A LA GESTION SOCIAL

DESCRIPCIÓN:

Realizar análisis de indicadores sobre la ciudad y su zona de influencia que le sirvan a los decisores públicos para adoptar soluciones a los problemas sociales más críticos que afectan a la comunidad empresarial y a la comunidad en general como seguridad urbana, conflictividad, convivencia escolar, violencia urbana, la gerencia social en el Distrito y la gerencia local (localidades).

3.6 OBJETIVO: CONSOLIDAR Y DIFUNDIR LA IMAGEN INSTITUCIONAL

1. PROYECTO:

DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL

DESCRIPCIÓN:

Una de la principales debilidades que tiene la institución es el desconocimiento o poca identificación de los programas, proyectos, productos y servicios que ofrece la entidad para apoyar el sector empresarial y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los bogotanos. Para estos efectos se desarrollará e implementará una estrategia de comunicación interna y externa, que sea capaz de llegar eficazmente a los diferentes públicos objetivos de la institución.

IV. DIMENSIÓN: CLIENTES

4.1 OBJETIVO: GENERAR SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS AFILIADOS CON LA CAMARA

1. PROYECTO: **COMUNICACIÓN DIRECTA CON EL AFILIADO**

DESCRIPCIÓN:

Conocer las expectativas que tienen los afiliados sobre los productos y servicios que la Cámara les ofrece y su opinión sobre el valor agregado que reciben. Con base en este conocimiento establecer nuevos servicios o rediseñar los actuales, de tal manera que podamos satisfacer sus necesidades y expectativas.

Comprometer a los empleados frente al tema y dar a conocer la responsabilidad de la Cámara con el afiliado, el empresario y la comunidad.

Establecer un seguimiento continuo al nivel de satisfacción de los afiliados con respecto a todos los productos y servicios.

2. PROYECTO: **CONSULTA PERMANENTE PARA EJERCER VOCERIA**

DESCRIPCIÓN:

Hacer un seguimiento permanente a los proyectos de ley en el Congreso de la República, a los proyectos de acuerdo en el Concejo de Bogotá y a los actos administrativos del Ejecutivo en general, que afecten a la comunidad empresarial con el propósito de velar por sus intereses, haciendo los pronunciamientos y sugerencias pertinentes una vez consultada la opinión de los afiliados y empresarios. /

4.2 OBJETIVO: CONSOLIDAR EL ROL DE LA CAMARA COMO ALIADO ESTRATEGICO DEL ESTADO

1. PROYECTO:

PROGRAMA ANTICORRUPCION

DESCRIPCIÓN:

Este programa busca contribuir, desde el sector privado en la lucha contra la corrupción. Para estos efectos se buscará una amplia participación de los empresarios para que suscriban el código de ética que lanzó. Así mismo, se realizarán foros y reuniones para la preparación de los informes y recomendaciones para la administración pública. Se terminará el diseño de la investigación sobre la corrupción en la contratación administrativa, para luego incorporarla en la realización de foros regionales en asocio con las demás cámaras de comercio para convertir este proyecto en una gran causa nacional. Se participará en proyectos que busquen reducir la tramitología ante el estado.

4.3 OBJETIVO: GARANTIZAR LA SATISFACCION Y LEALTAD DEL CLIENTE

1. PROYECTO:

SEGMENTACION DEL MERCADO

DESCRIPCIÓN:

Con este proyecto se busca, para prestar un mejor servicio a nuestros clientes, identificar los clientes de la Cámara, efectuar la segmentación de los mismos e identificar las necesidades en cada segmento para desarrollar los portafolios diferenciados por segmento.

CAMARA DE COMERCIO

Top. CCB1023

e|. f A2000



15743

FECHA DE VENCIMIENTO

F-13211

Oct./97

4-11-94
Nov. 27/02

100

CCB-SALITRE



15743